

## **ABSTRAK**

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Brand Image,Harga dan Kualitas produk terhadap Loyalitas Pelanggan. Objek penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Mercu Buana Jakarta Barat. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karenaitu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistic dalam bentuk uji regresi linier berganda, aplikasi yang digunakanadalahaplikasi SPSS versi 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan, variable Brand Image,Harga dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan air minum dalam kemasan merek AQUA. Hasil lain dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial tidak semua variable berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Dari ketiga variable tersebut, hanya variable harga yang tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan variabel brand image dan kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci: Brand Image,Harga,KualitasProduk,LoyalitasPelanggan.



## **ABSTRACT**

*This research aims to know the influence of Brand Image, Price and Product Quality on Customer Loyalty. The object of this research is people of around West Jakarta. This research was done to 100 respondents by using quantitative descriptive approach. Thus, data analysis which used is statistic analysis in the form of SPSS version 21.*

*The Results of this study showed that simultaneous, variable brand image, price, and product quality affect the service quality and location affect on customer loyalty bottled water brand AQUA. Another result of this study showed that partially not all variables influence on customer loyalty. From these three variables, only the variable price that does not have a significant effect partially towards customer loyalty, while brand image and product quality variables partially significant effect on customer loyalty.*

*Keywords:* *Brand Image, Price, Product Quality, Customer Loyalty*

